

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**La tercerización de los servicios en los proyectos de construcción habitacional
en la ciudad de Guatemala**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Thelma Alejandra Parra Lima

Guatemala, agosto 2019

**La tercerización de los servicios en los proyectos de construcción habitacional
en la ciudad de Guatemala**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Thelma Alejandra Parra Lima

Lcda. Thelma Carolina Moreira González (**Asesora**)

M. Sc. Silda Iliana Miranda(**Revisora**)

Guatemala, agosto 2019

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M.Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M.A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Alfonso Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES DE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

M. Sc. Ingrid Sucely de León de Díaz

Coordinadora

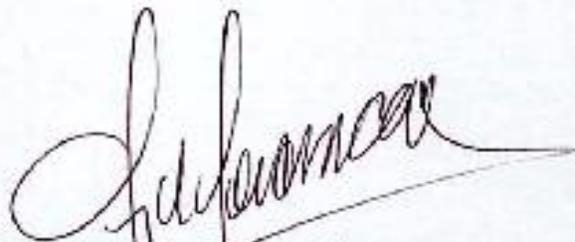
Guatemala, marzo 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“La tercerización de los servicios administrativos en los proyectos de construcción habitacional en la ciudad de Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autor del contenido de este Artículo científico y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Thelma Alejandra Parra Lima

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné No.: 201700582

REF.:C.C.E.E.L.AE. A01-PS.016.2019.

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 25 DE JULIO DE 2019.**

DICTAMEN

Asesor: Licenciada Thelma Carolina Moreira González

Revisor: M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina

Artículo científico titulado: "La tercerización de los servicios administrativos en los proyectos de construcción habitacional en la ciudad de Guatemala."

Presentada por: Thelma Alejandra Parra Lima

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada en Administración de Empresas.

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Facultad de Ciencias Económicas



Guatemala, 8 de marzo de 2019

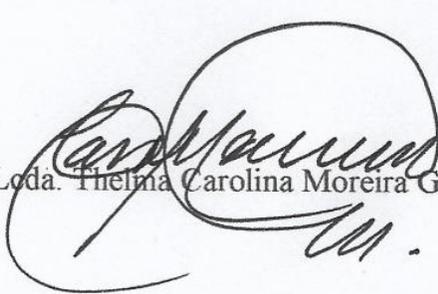
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

En relación al Artículo Científico titulado **“La tercerización de los servicios administrativos en los proyectos de construcción habitacional en la ciudad de Guatemala”** realizado por Thelma Alejandra Parra Lima, carné 201700582, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,


Lda. Thelma Carolina Moreira González

Guatemala, 12 de abril 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

En relación al trabajo del artículo científico con el tema: **La tercerización de los servicios en los proyectos de construcción habitacional en la ciudad de Guatemala**, realizado por Thelma Alejandra Parra Lima, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas, con carné 201700582, he procedido a la revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo, establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



M.Sc. Silda Iliana Miranda Medina

Colegiado 8455

Tel: 58252144

Dedicatoria

A Dios

Por darme salud, sabiduría y fue
para alcanzar esta meta.

A mis padres

Ser personas de inspiración, con su
ejemplo, constancia y perseverancia
para poder culminar mi carrera.

A mi esposo

Eres mi pilar donde he encontrado
apoyo incondicional para alcanzar una
de mis metas en la vida

A mis hijos

Ivanna y Juanfran quienes son mi mayor
motivo e inspiración para cumplir mis
metas y ser ejemplo a seguir para sus
vidas.

A mis hermanos

Por apoyarme a seguir adelante y dar
Esa satisfacción a nuestros padres.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
1. Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición de la investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	2
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	3
1.6.1 Temporal	3
1.6.2 Geográfico	3
1.7 Definición de la muestra	3
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	3
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	4
1.9 Recolección de datos	4
1.10 Procesamiento y análisis de datos	4
2. Resultados	5
2.1 Presentación de resultados	5
3. Discusión y conclusiones	20
3.1 Extrapolación	20
3.2 Hallazgos y análisis general	20
3.3 Conclusiones	24
Referencias	25

Bibliográficas:	25
Digitales:	25
Anexos	27

Abstract

En la ciudad de Guatemala se ha incrementado en los últimos años la construcción de proyectos habitacionales, lo que genera la necesidad de subcontratar los servicios de administración, los cuales comprenden desde el proceso de entrega de la vivienda hasta mantener el ornato del proyecto. El principal objetivo por el cual se realizó este estudio, era investigar la viabilidad de tercerizar la administración de proyectos habitacionales, debido al incremento de este tipo de construcciones en donde las personas buscan un lugar seguro para vivir, y por la misma razón quieren contar con una empresa que les dé tranquilidad de que la cuota de mantenimiento mensual se está invirtiendo en cada rubro autorizado del presupuesto.

Como es bien sabido, no todas las personas que adquieren su vivienda cuentan con conocimientos de administración, es por esa razón que buscan a la empresa idónea que cubra esa necesidad, derivada de la experiencia, control y supervisión de trabajos con sus respectivos cronogramas tanto para personal operativo como el administrativo para el cumplimiento de sus labores.

El mantener el interés en las ejecuciones mensuales y resultado del ejercicio contable finalizado, cumplimiento del reglamento interno del proyecto, entre otros informes que conlleva la administración, son bases fundamentales para que los condóminos y miembros de junta directiva se decidan por tercerizar la administración de su proyecto habitacional.

Los principales resultados que se obtuvieron es que al ser parte de la junta directiva la mayoría no se ha visto involucrada dentro de la administración del proyecto habitacional, y es allí en donde van adquiriendo ciertos conocimientos de los diferentes temas que se ven diariamente. Se determinó que es viable el tercerizar la administración por la experiencia que pueda tener la empresa que tome la administración, así como el profesionalismo, orden y seguimiento que le puedan dar a las diferentes solicitudes de los condóminos.

Introducción

La administración de proyectos habitacionales es un tema extenso y relativamente nuevo en la ciudad de Guatemala, el cual se deriva del crecimiento de las construcciones de propiedades horizontales, que está dirigida a un nuevo segmento de jóvenes adultos en busca de su independencia ya sea para vivir o bien para obtener un ingreso adicional.

El objetivo general de este trabajo es demostrar que la tercerización de los servicios administrativos son eficaces en los proyectos de construcción habitacional en la ciudad de Guatemala, es decir que al tercerizar el servicio de administración el proyecto obtendrá mejores resultados y mantendrá el ornato con forme los años transcurran.

La información se recolectó por medio de cuestionarios el cual se dirigió a los Gerentes generales de constructoras y a miembros de juntas directivas de los proyectos habitacionales y se obtuvieron resultados interesantes. Uno de los resultados que generó relevancia, es que al formar parte de la junta directiva no necesariamente manejan el tema de la administración de proyectos habitacionales, lo cual indica que aunque no cuenten con cierto conocimiento desean que su lugar de vivienda este en las mejores condiciones al manejar de manera adecuada el ingreso que se obtiene a través de los cobros de cuotas de mantenimiento.

En donde las personas encuestadas indican que la administración de su lugar de vivienda es por medio de una empresa tercerizada y es una forma adecuada de llevar a cabo la administración por la experiencia, profesionalismo y control que poseen. El tiempo que se toman para dar una resolución de problemas es satisfactorio, así como el perfil del personal administrativo debe ser el adecuado para atender las diferentes solicitudes de los condóminos.

El tercerizar la administración es de apoyo para los miembros de junta directiva dado que es necesario dedicarle tiempo a la atención de solicitudes, reclamos y / o necesidades de los condóminos, proveedores, personal y el propio proyecto habitacional, siendo así que una empresa

que se dedique a brindar el servicio ayuda a que se lleve de una manera controlada los ingresos, egresos, proyectos aprobados, incidentes, entre otros factores que conlleva la administración.

En el año 2015 se registró que el país tenía 788,313 empresas el sector privado; Cámara de construcción cuenta con sesenta y cinco empresas registradas como constructoras y desarrolladores de proyectos.

El contar con la empresa adecuada que administre los proyectos de construcción habitacional, se obtendrá mejores resultados, rendimiento y satisfacción del trabajo que se esté realizando.

Como resultado de esta investigación, se concluye con que es viable el tercerizar la administración de proyectos habitacionales, por los métodos y herramientas que utilizan para llevar con eficiencia y honestidad la labor a realizar dentro del proyecto habitacional.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Se ha visto que con el transcurrir los años en la ciudad de Guatemala se ha extendido el desarrollo de proyectos habitacionales, al abarcar a diferentes segmentos de la población, con diversidad de tamaños, amenidades, ubicación, entre otros.

El desarrollo de edificios (propiedades horizontales) son los que han cobrado auge, dado a que cada vez más gente joven deciden invertir para su futuro y así tener un ingreso adicional al de su trabajo, o bien independizarse cuando poseen cierto ingreso que ayuda a cubrir sus necesidades.

Por lo anterior, es que se ha tenido la oportunidad que la administración de estos proyectos habitacionales se tercerice, ya que de llevarlo de forma propia, absorbe tiempo y dedicación en el seguimiento a las diferentes reclamos o necesidades que requiere el mismo y los condóminos. De esta manera, una empresa puede brindar este tipo de servicios apoyando en gran manera que se lleve un mejor control de los proyectos aprobados, cumplimiento del presupuesto anual, seguimiento de los mantenimientos preventivos de los equipos que se posea, reuniones de juntas directivas y/o programación de asambleas, entre otros.

Generalmente las constructoras al momento de iniciar la fase de entrega de las propiedades, lo administran por dos años, después de ello ya formado el Comité de Vecinos con su correspondiente junta directiva toman la decisión de tercerizar la administración de su complejo habitacional, y en ocasiones no saben cómo hacerlo, por ello contratan este servicio el cual es de gran ayuda y en base a estrictos controles y cronogramas para lograr mantener el ornato del proyecto.

Con la tercerización se logra cubrir las necesidades que requiera el proyecto en sí, se cuenta con una mejor comunicación tanto con los condóminos como con los proveedores, se logra obtener mejores resultados con respuestas inmediatas por lo mismo de poseer una amplia gama de proveedores con los que se maneja de cierta manera algunos proyectos al brindar mejoras en el precio, cumplimiento en fechas establecidas de entregas, garantías de equipos y / o trabajos.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cómo influye la tercerización de los servicios administrativos en los proyectos de construcción habitacional en la ciudad de Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Demostrar que la tercerización de los servicios administrativos rige de una manera eficaz en los proyectos de construcción habitacional en la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Identificar la necesidad de administrar en los proyectos de construcción habitacional a través de terceros.
2. Establecer el beneficio de la administración por medio de la tercerización.

1.4 Definición de la investigación

1.4.1 Investigación descriptiva

Esta investigación es descriptiva porque lo único que pretende es describir un fenómeno, que en este caso se trata de conocer la postura, necesidad, circunstancia y práctica que influyen en el servicio de la tercerización de la administración habitacional, para llevar un control de los ingresos y gastos que se generan mensualmente.

1.5 Sujeto de investigación

Dirigida a gerentes generales, gerentes administrativos de constructoras y juntas directivas de los proyectos habitacionales ubicados en la ciudad de Guatemala.

1.6. Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

Esta investigación se llevará a cabo durante los meses de octubre 2018 a febrero 2019 en la ciudad de Guatemala, debido a que es donde se encuentran más proyectos habitacionales se encuentran ubicados.

1.6.2 Geográfico

En la ciudad de Guatemala en el año 2015 se realizó un registro de la cantidad de empresas que componen el parque privado, “el país tenía registradas 788 mil 313 empresas, según los resultados del censo que publicó la Oficina Coordinadora Sectorial de Estadísticas Mipyme del Ministerio de Economía”.

La Cámara Guatemalteca de Construcción tiene asociadas doscientos setenta y cuatro (274) empresas que van desde la construcción hasta bancos del sistema para su financiación, por lo que empresas constructoras y desarrolladores actualmente registrados por dicha entidad son sesenta y cinco(65).

Así mismo, se realizará visita a los diferentes proyectos habitacionales que se encuentran dentro de la ciudad de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita

De acuerdo al dato anterior se definió que la muestra sea finita dado que las empresas que se dedican a la construcción de proyectos habitacionales en la ciudad de Guatemala y que se

encuentran asociadas en Anacovi son sesenta y cinco (65). Adicionalmente 40 personas que son miembros de las juntas directivas de los diferentes proyectos habitacionales.

Se determinó que el valor de confianza es de 95% con un error muestral de 8%. A continuación se aprecia la fórmula finita utilizada:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 202 * 0.5 * 0.5}{(0.08)^2 (202 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 151$$

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

Se estableció por medio de un cuestionario el cual consta de 15 preguntas las cuales se dividieron por preguntas filtro donde se define el grupo de interés, preguntas de clasificación las cuales aglutinan categorías específicas a los sujetos de investigación, preguntas de utilidad el cual se tiene en cuenta los objetivos determinados, preguntas cerradas y de opción múltiple.

1.9 Recolección de datos

El procedimiento a emplear para recolectar los datos, es de forma personal y por medio de teléfono. Al finalizar la recolección de datos se ingresará de forma manual en Excel la información obtenida para realizar las gráficas correspondientes.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

A continuación se muestran los resultados de la encuesta realizada, la cual consta de 15 preguntas realizadas a los sujetos de investigación, quienes brindaron información importante para poder obtener las respuestas para este artículo científico.

En donde se puede observar que la inclinación a tercerizar los servicios administrativos va en aumento, en el siguiente capítulo se presenta el desarrollo y análisis de cada pregunta.

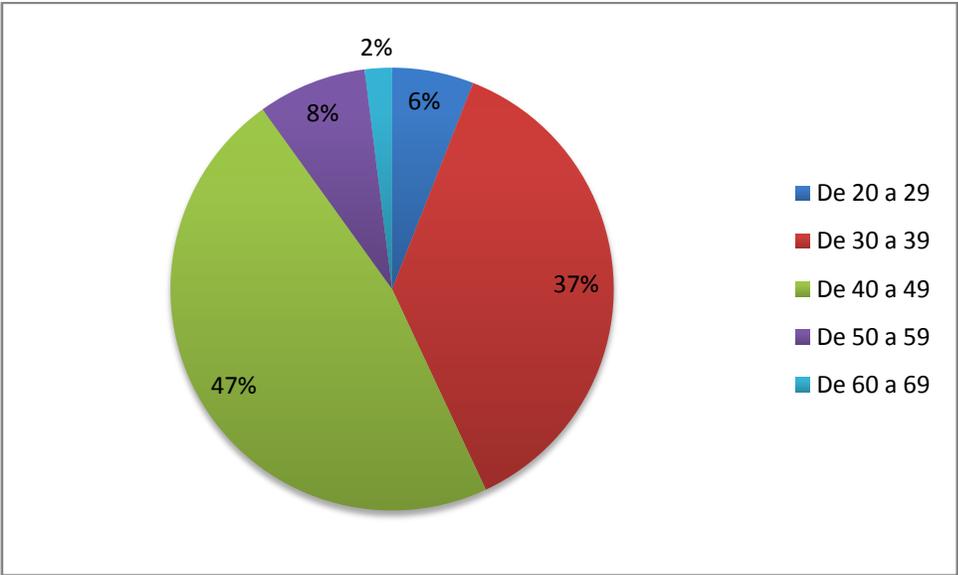
Capítulo 2

Resultados

2.1 Presentación de resultados

Gráfica No. 1

Edades de los Gerentes de Empresas de proyectos habitacionales ubicadas en la ciudad de Guatemala

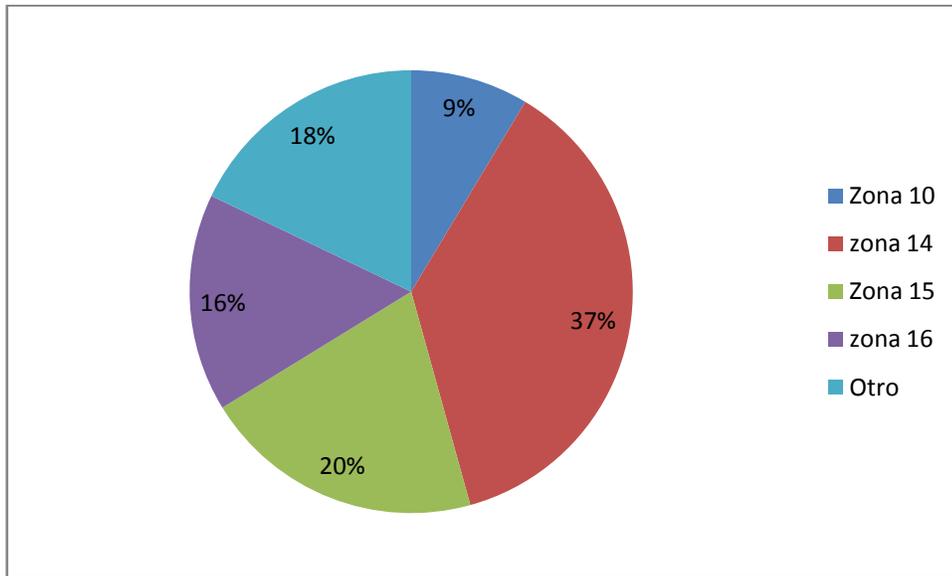


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: El 84% de las personas encuestadas se ubican entre los 30 a los 49 años de edad.

Gráfica No. 2

Zonas en las que habitan los Gerentes de Empresas de proyectos habitacionales en la ciudad de Guatemala

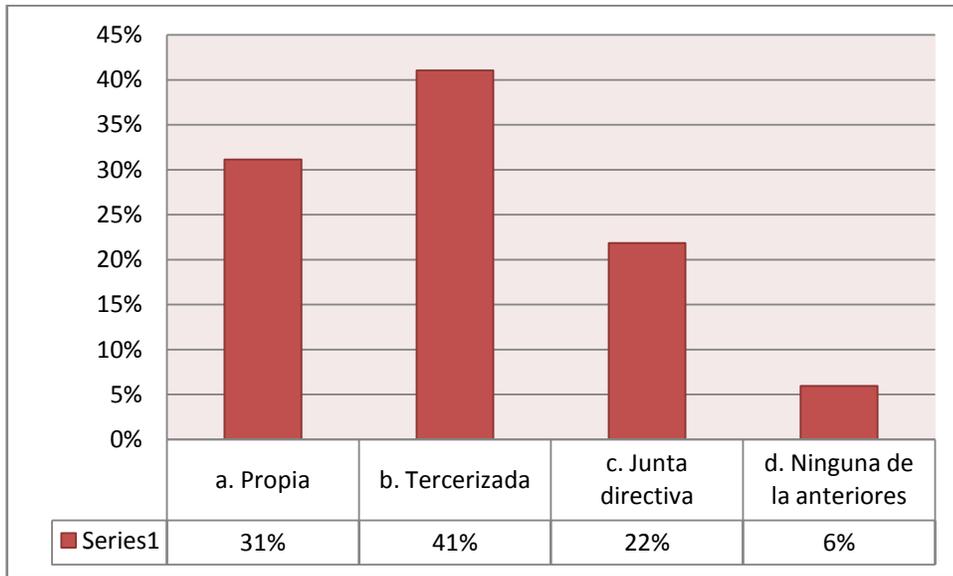


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Cabe destacar que la mayoría de los proyectos habitacionales que fueron encuestados se ubican en la zona 14, en segundo lugar y casi de manera proporcional, se ubican en 10, 15 y 16,

Gráfica No. 3

El manejo y control de la administración en los proyectos habitacionales en la ciudad de Guatemala

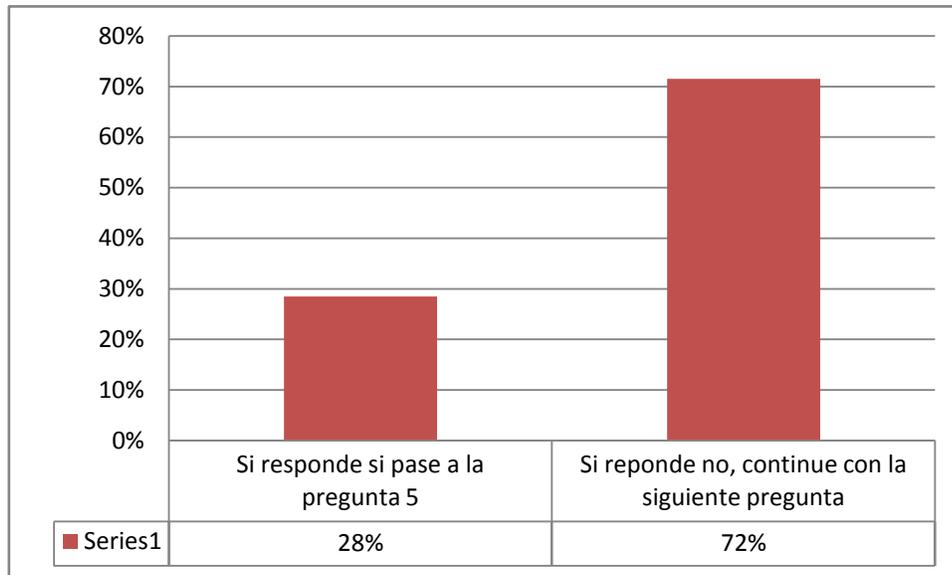


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Cuando se les cuestionó a las personas cómo era la administración en su lugar de vivienda el 41% indica que la misma se realiza de forma tercerizada y un 31% con personal propio de proyectos habitacionales.

Gráfica No. 4

Es colaborador de una constructora en la ciudad de Guatemala

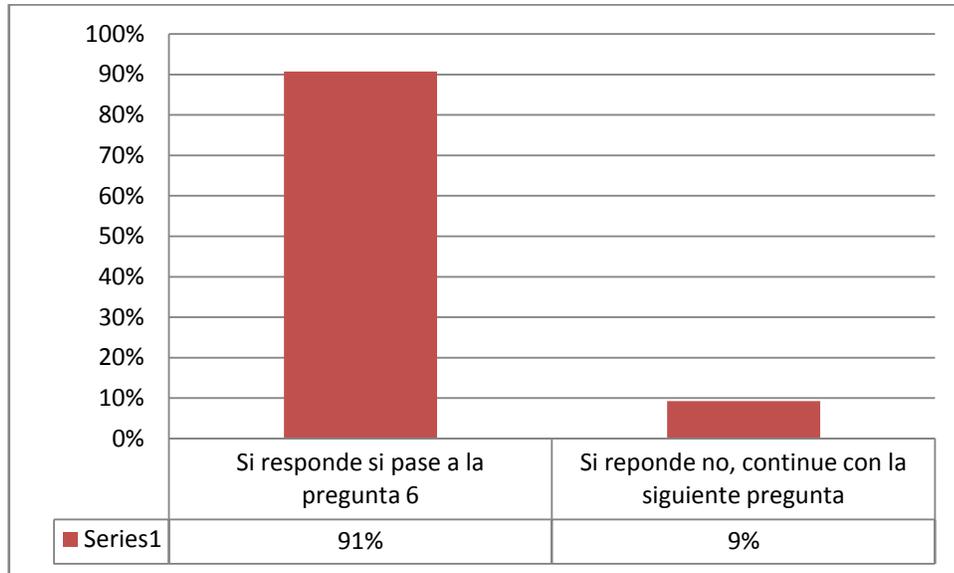


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Esta pregunta tiene como principal objetivo resaltar que el 72% de los encuestados no laboran para las empresas constructoras.

Gráfica No. 5

Los Gerentes de empresas son parte de las juntas directivas de los proyectos habitacionales

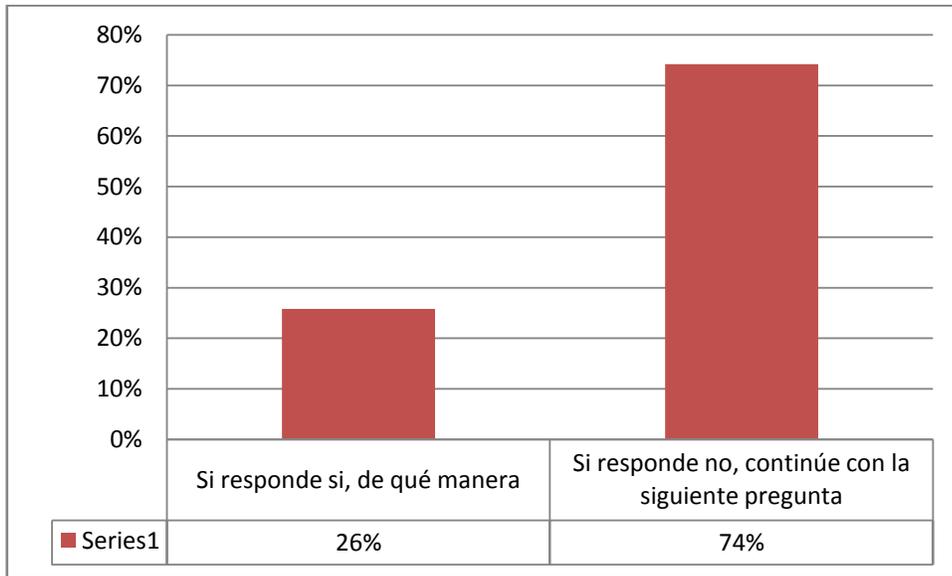


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Se puede destacar que el 97% de las personas encuestadas forman parte de una Junta directiva en los proyectos habitacionales estudiados.

Gráfica No. 6

Los Gerentes de empresas de las constructoras se involucran en la administración de los proyectos habitacionales dentro de la ciudad de Guatemala

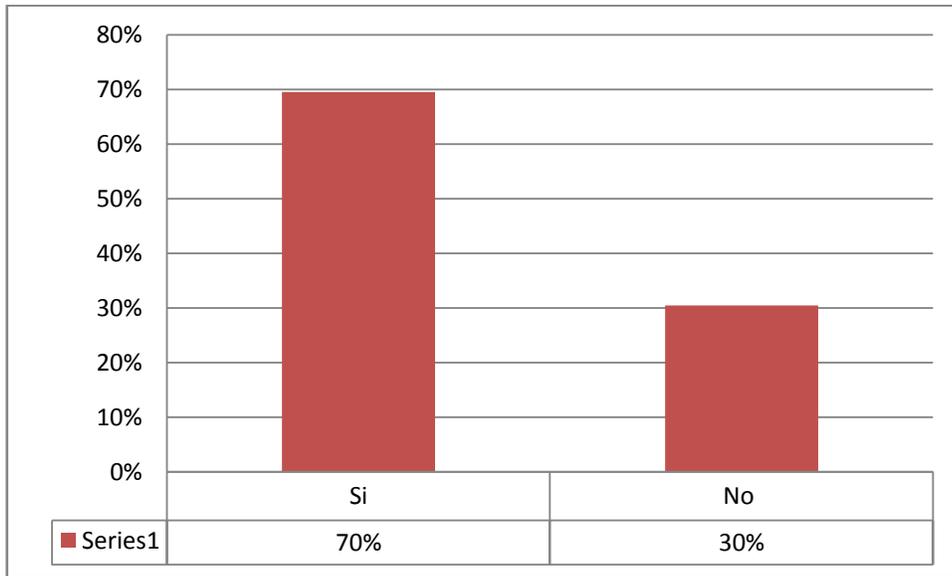


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Cabe destacar que el 74% respondieron que no se han involucrada en la administración. Es contradictorio con la pregunta anterior, ya que un 97% forma parte de las Juntas Directivas, sin embargo, a pesar de ser parte de ellas no se involucran en la función Administrativa.

Gráfica No. 7

El tercerizar la administración de los proyectos habitacionales es viable en la ciudad de Guatemala

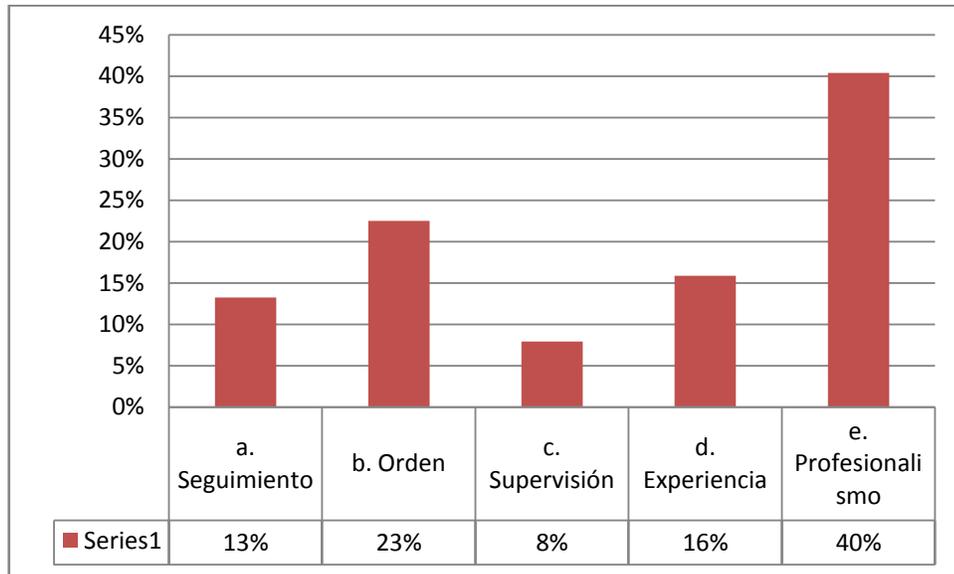


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Cabe destacar en esta gráfica que el 70% de las personas encuestadas indica que sí es viable tercerizar la administración de los proyectos habitacionales.

Gráfica No. 8

El beneficio de tercerizar la administración de los proyectos habitacionales en la ciudad de Guatemala

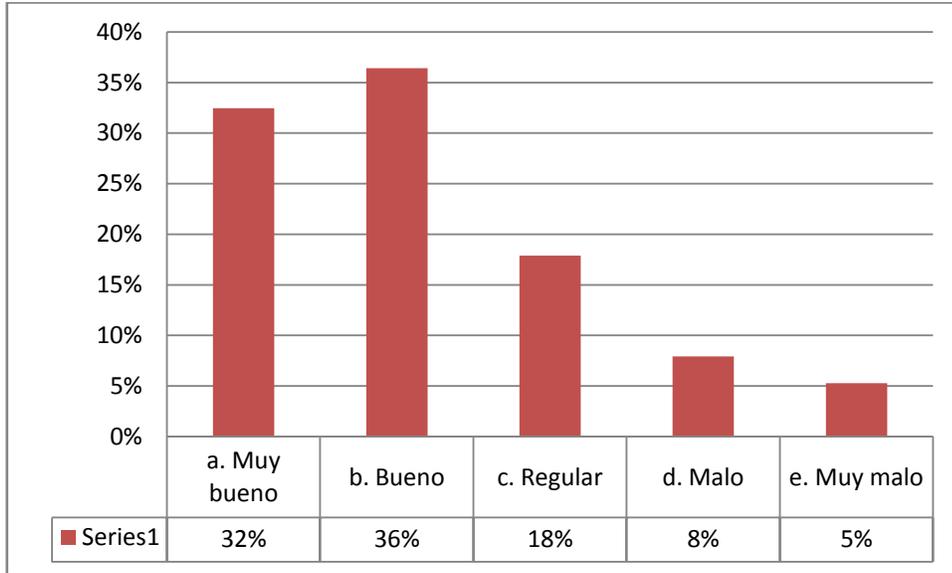


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: El objetivo de la pregunta es analizar el beneficio de tercerizar la administración, en donde se puede destacar que el 40% indica que uno de los beneficios de la tercerización es lograrla profesionalización de la labor administrativa y un 23% desean el orden de la empresa.

Gráfica No. 9

La calificación de la prestación de servicios de administración tercerizada

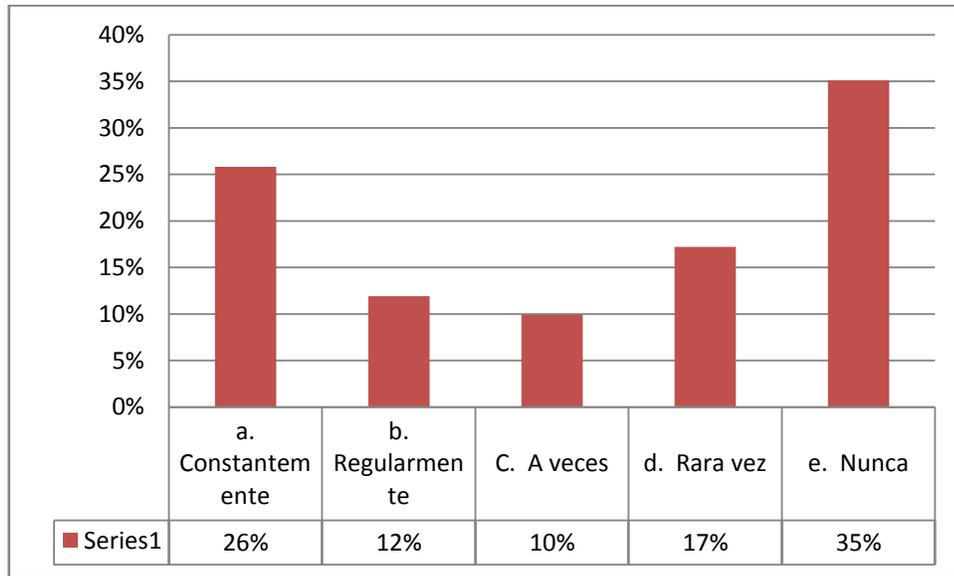


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Se puede observar que la mayoría de las personas encuestadas el cual es un 68% califican entre buena y muy buena la prestación de los servicios administrativos por parte de la empresa tercerizada.

Gráfica No. 10

Grado de interés por parte de los encuestados con respecto a lo ejecutado mensualmente por la Administración del proyecto habitacional

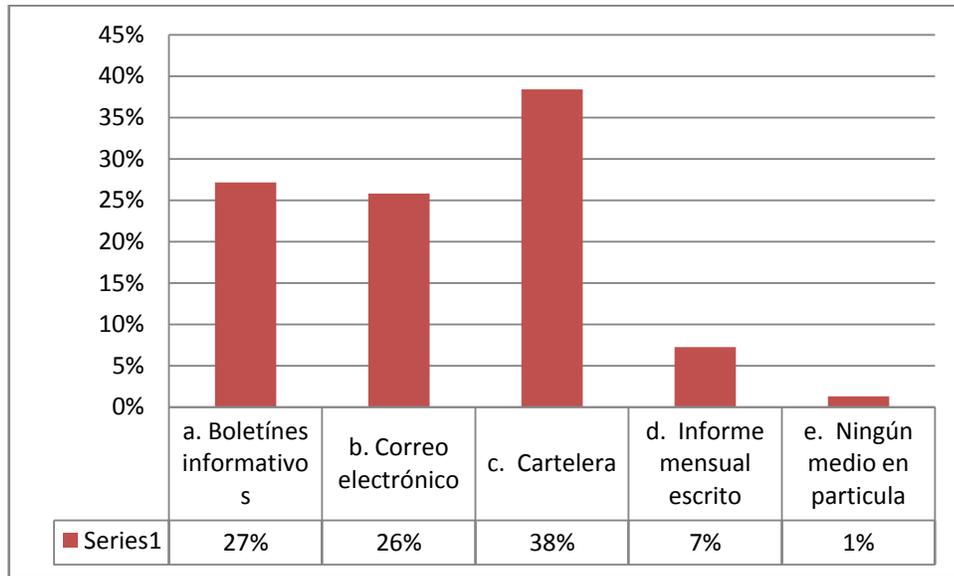


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: De acuerdo con lo que esta gráfica muestra, se puede apreciar que un alto porcentaje (35%) de los encuestados nunca se interesan en la ejecución por parte de la empresa administradora del proyecto. Mientras que únicamente un 26% muestra un constante interés aunado a un 12% que muestra un regular interés en la ejecución administrativa de la empresa tercerizada.

Gráfica No. 11

Los medios por los cuales se mantienen informados de los mantenimientos preventivos del proyecto habitacional

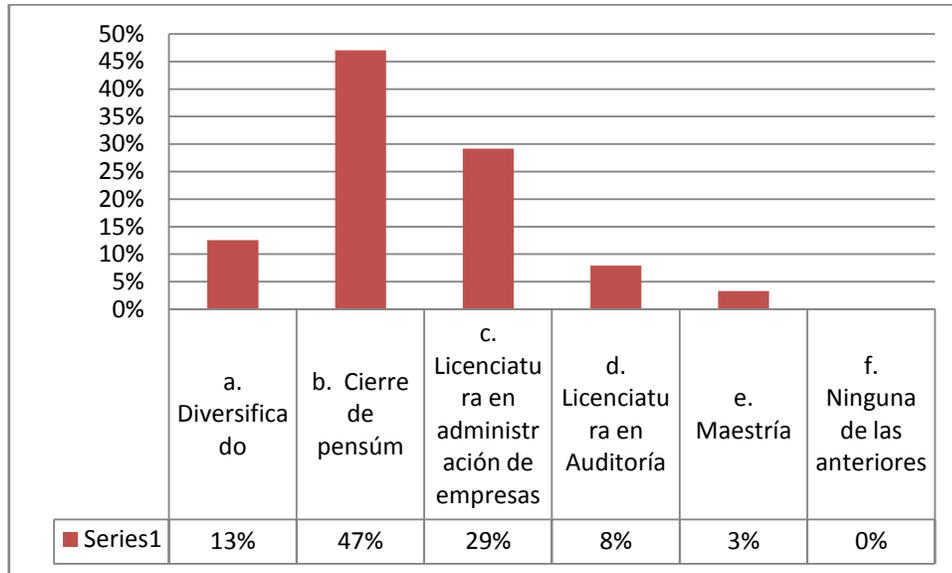


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Cabe destacar que el 38% de las personas encuestadas indica que por medio de cartelera y el 27% por boletines informativos, seguido por un 26% que se informa por medio de correo electrónico.

Gráfica No. 12

El nivel de educación de la persona que administra el proyecto habitacional

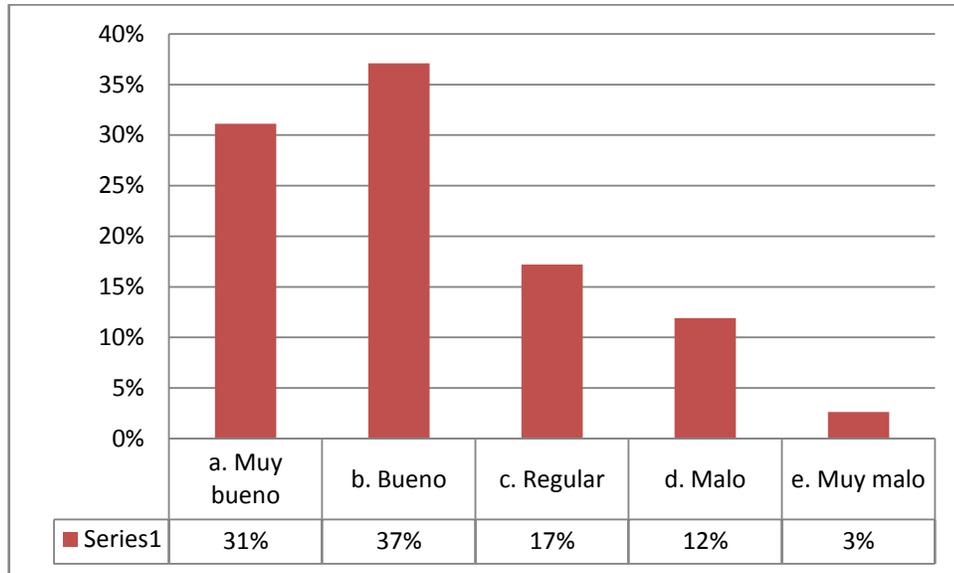


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Al cuestionar a las sobre el nivel de educación de la persona que administra el proyecto habitacional, el 47% indicó que cuenta con cierre de Pensum y el 29% tienen la Licenciatura en Administración de empresas.

Gráfica No. 13

La experiencia de la persona encargada de la administración del proyecto habitacional

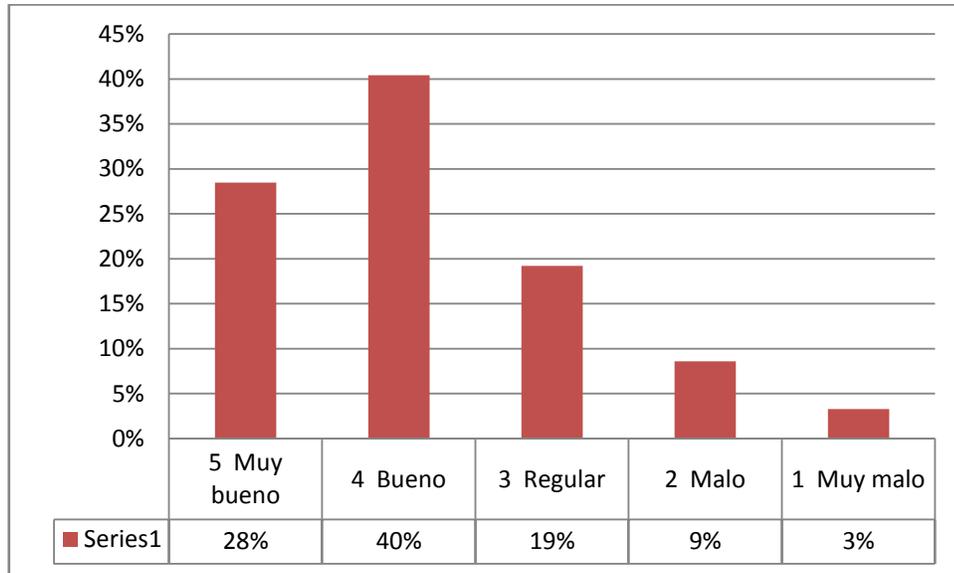


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Cuando se les cuestionó a las personas cómo considera la experiencia de la administración, el 37% respondió que bueno y el 31% indicó que muy bueno.

Gráfica No. 14

El rango de la resolución de problemas dentro del proyecto habitacional

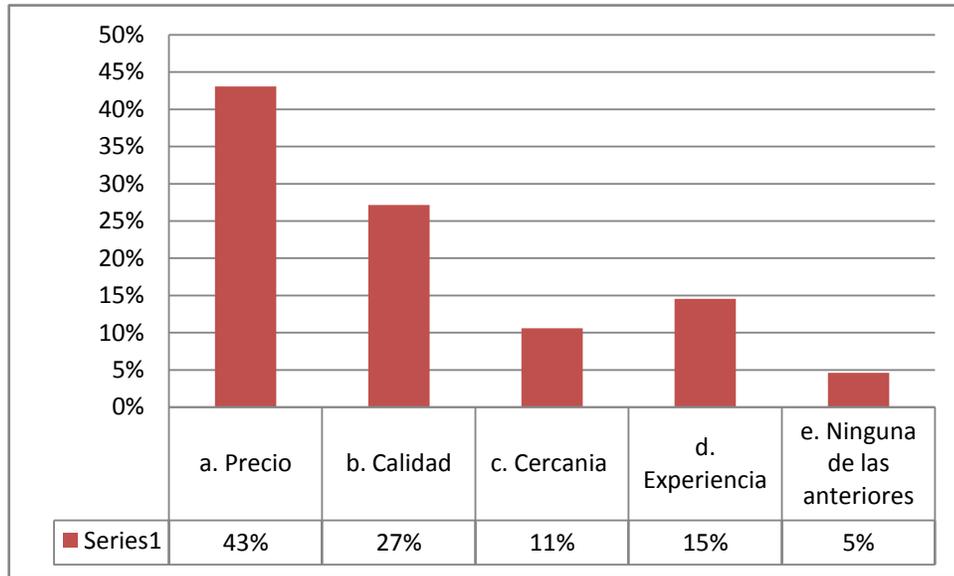


Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Se puede observar que la mayoría de las personas respondieron buena (40%), y en segundo lugar (28%) calificaron de muy buena la forma en que la empresa de administración resuelve los problemas dentro del proyecto habitacional.

Gráfica No. 15

La evaluación y selección de proveedores para el proyecto habitacional a través de la administración tercerizada



Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Al momento de consultar en qué se basa la administración para seleccionar los proveedores la mayoría indicó con 43% por el precio y como segundo lugar 27% en la calidad.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Al realizar las encuestas sobre la administración de proyectos habitacionales tercerizada, se puede observar que es una alternativa por la cual se está teniendo inclinación debido al crecimiento de proyectos construcción habitacional en la ciudad de Guatemala, derivado de ellos son cada vez más empresas son contratadas dada la experiencia que poseen en el control, supervisión y manejo de proyectos.

Inicialmente, se debe explicar que es tercerización u outsourcing, “Se debe concebir como una responsabilidad compartida por el cliente y los proveedores externos de los servicios, implica una relación a largo plazo entre cliente y proveedor (...)” (Schneider, Ben, 2004, p.33“).

Desde el punto de vista administrativo es la relación que se genera entre cliente y proveedor por un determinado servicio y tiempo, en donde la empresa desea obtener mejores resultados a través de la destreza y experiencia que posee el subcontratante.

3.2 Hallazgos y análisis general

Al indagar en el tema de la tercerización de los servicios administrativos en los proyectos de construcción habitacional en la ciudad de Guatemala, se puede observar que en la gráfica 3, donde se presenta la información relacionada con la forma en que se administran las viviendas un 41% indicaron que se hacía de manera tercerizada, con ello se puede observar que cada vez son más los proyectos habitacionales tercerizan los servicios dado el trabajo que conlleva la administración.

Se realizó una comparativa en cuanto a si los colaboradores de las constructoras, como los miembros de junta directiva se han involucrado dentro de la administración del proyecto

habitacional; el resultado es interesante dado que con un 96% los miembros de junta directiva si se han involucrado en la administración, en contraste de un 9% de los miembros no se habían involucrado; sin embargo un 28% de los colaboradores se ha involucrado de alguna manera mientras que el 72% de ellos no se ha visto en la necesidad de llevar a cabo la administración del proyecto habitacional.

En la gráfica 7, se observa que el 70% de las personas encuestadas respondieron si y el 30% respondieron en la viabilidad de la administración por medio de una tercerización. En donde coinciden que implica la experiencia, la forma de controlar, supervisar, organizar y planificar la administración de los proyectos, debe ser una empresa que posea la habilidad y el conocimiento adecuado para desempeñar la función administrativa como tal.

En la gráfica 8, se consultó sobre el beneficio de contar con la administración tercerizada, en donde el 40% de las personas respondieron el profesionalismo que tienen, como se indicó anteriormente, es por la experiencia y el control que poseen las empresas de outsourcing, son temas que manejan día con día y solo es de implementarlos y adecuarlos al proyecto habitacional según sean sus necesidades.

El proceso de la administración de proyectos es “Planeación, organización, coordinación, dirección y control de los recursos para lograr el objetivo del proyecto” (Clements, James, Gido, Jack, 2012, p. 14)

Toda empresa que preste sus servicios tercerizados debe identificar la necesidad en el mercado objetivo por ellos se inicia con la planeación, que servicios se brindará, posteriormente la organización que es donde se definen los objetivos a alcanzar en determinado momento, para coordinar, direccionar y controlar el servicio o bien a brindar, en este caso es la administración de servicios administrativos a proyectos de construcción habitacional, en donde sus áreas son específicas dado que se inicia desde el momento del reglamento interno del proyecto, personal a contratar, presupuesto anual, ejecución de presupuesto, entre otros. Los cuales se implementan desde un principio y hacerse del conocimiento del cliente.

En la figura 10, se observa que 35% respondió que nunca y el 26% constantemente le dan interés en conocer lo ejecutado mensualmente por la administración del proyecto habitacionales, se percibe que las personas que respondieron nunca son las menos interesadas en obtener los resultados mensuales mientras el resto es interesa como se está invirtiendo y manejando las cuotas de mantenimiento que se pagan mensualmente, Es así como se centra la empresa en tercerizar las diferentes áreas para obtener los resultados deseados, es aquí donde el *core business* el cual es la competencia central del negocio, las empresas analizan y destinan sus esfuerzos y atenciones para incrementar la competitividad ante otras.

Así mismo, en la encuesta se preguntó sobre el nivel de educación de la persona que administra el proyecto habitacional. Un 47% respondieron que él o la administradora cuenta con cierre de pensum, mientras que 29% respondieron que el administrador cuenta con la Licenciatura en Administración de empresas, donde se puede observar que en determinado momento es necesario la persona encargada de administrar el proyecto habitacional tenga un cierre de pensum, sin embargo es necesario que tengan un título universitario para lograr competir con los demás y así brindar el servicio que se necesita y exige la organización.

Las empresas que tenga el giro de tercerizar sus servicios, como en este caso el administrativo deberán conocer cuál es su *core business*, para así estar al nivel o más allá de su competencia, qué los diferenciará, qué darán de valor agregado, qué perfil manejaran en su recurso humano y proveedores, a la vez que deben trazar sus objetivos y metas a corto plazo para estar a la vanguardia del mercado y el constante cambio. Martínez (2012) indica “La empresa contratante debe contar con una política en su enfoque para la contratación de servicios de outsourcing, lo que debe incluir planes y estrategias de contingencia (...)” (p.7).

Los proyectos de construcción habitacional, deben comprometerse con la administración, contar con un enfoque de qué es lo que quieren al momento de tercerizar, así como, la empresa contratada debe fijar sus objetivos claro está que cada proyecto es distinto a otro, saber en donde se encuentran ahora y hacia donde desean llegar para aumentar su cartera y ganancias.

Con la expansión del mercado habitacional, se ha logrado que se creen nuevas oportunidades para el mercado administrativo, logrando así abrir puertas a empresas que tienen la experiencia de administrar proyectos de construcción habitacional, en donde la tercerización ha sido la opción favorable, ya que a través de ella se contrata personal que no necesariamente debe estar contratado por el condominio sino por la empresa misma que administra, ahorrándose así un porcentaje de sus gastos, en donde una de las ventajas es que al momento que un empleado falte o no cumpla con el trabajo solicitado este inmediatamente lo puedan sustituir por otra persona, siempre y cuando reúna los requisitos necesarios de la plaza.

3.3Conclusiones

1. Derivado al crecimiento de proyectos de construcción habitacional, diferentes empresas optan por brindar este servicio para satisfacer la demanda en la rama de la construcción.
2. En el momento que se prestan los servicios administrativos para un proyecto habitacional, se tiene responsabilidad de solventar las diferentes situaciones que se presenten ante las necesidades de los clientes. Es allí donde la empresa administradora debe demostrar su experiencia para dar solución, brindar apoyo y asesoramiento adecuado.
3. La necesidad de brindar el servicio de administración tercerizada, se obtiene por el crecimiento y auge que ha cobrado el desarrollo de proyectos habitacionales, donde se requiera que un tercero sea el que se asuma la responsabilidad de cómo administrar para velar por el ornato, cumplimiento, supervisión, entre otros factores la administración del proyecto habitacional.
4. El beneficio que se obtiene de tercerizar la administración es la experiencia de la empresa, la solución de problemas, servicio al cliente, cumplimiento del presupuesto anual, seguimiento y supervisión al personal administrativo y operativo, como a todas las necesidades del cliente.

Referencias

Bibliográficas:

1. Gido, Jack, Clements James (2012). **Administración exitosa de Proyectos**, (5ª.ed.). México, D.F. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
2. Martínez, Ing. Osvaldo (2012). **Administración de Proyectos III (adquisiciones) Outsourcing**, San José, Costa Rica. Universidad para la Cooperación Internacional, Facultad de Administración de Proyectos.
3. Schneider, Ben (2004). **Outsourcing la herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios**. Bogotá, Colombia. Editorial Norma S.A.

Digitales:

1. Cámara Guatemalteca de la Construcción (2018, 18 de diciembre). Construguate, construguate.com. Recuperado de <http://construguate.com/servicios/noche-del-constructor/>
2. Directorio oficial de la construcción (2018, 18 de diciembre). En asociados activos Anacovi y base de datos ingenieros colegiados, Issuu.com. Recuperado de https://issuu.com/construguate/docs/directorio_oficial_de_la_construcci_8de3f9ef8fb87b/114
3. Información de negocios (2018, 28 de noviembre). Buen año para la construcción, centralamericadata.com. Recuperado de https://www.centralamericadata.com/es/article/home/Buen_ao_para_la_construccin
4. Viviendas verticales (2018, 28 de noviembre). Economía, construyen 60 nuevos edificios de apartamentos para vivir en la ciudad, soy502.com. Recuperado de

<https://www.soy502.com/articulo/viviendas-verticales-expanden-diferentes-zonas-ciudad-32539>

Anexos

Anexo 1

Cuestionario:

La tercerización de los servicios administrativos en los proyectos de construcción habitacional en la ciudad de Guatemala

Entrevistador/a: _____ Fecha: ____/____/____

A continuación encontrará una serie de preguntas destinadas a conocer su opinión sobre La tercerización de los servicios administrativos en los proyectos de construcción habitacional en la ciudad de Guatemala. Mediante esto se desea conocer su opinión sobre este servicio.

El cuestionario cuenta con quince preguntas. Por favor lea las preguntas y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa. Sus respuestas son confidenciales.

¿En qué rango de edad se encuentra usted?

De 20 a 29 años _____ De 30 a 39 años _____ De 40 a 49 años _____

De 50 a 59 años _____ De 60 a 69 años _____

¿En qué zona de la ciudad capital radica?

Zona 10 _____ Zona 14 _____ Zona 15 _____

Zona 16 _____ Otro _____

1. ¿Cómo es la administración en su lugar de vivienda?
 - a. Propia
 - b. Tercerizada
 - c. Junta Directiva
 - d. Ninguna de las anteriores

2. ¿Es usted colaborador de una constructora?

Si () No ()

Si responde si, pase a la pregunta 5

Si responde no, continúe con la siguiente pregunta

3. ¿Es usted miembro de la junta directiva?

Si () No ()

Si responde si, pase a la pregunta 4

Si responde no, continúe con la siguiente pregunta

4. ¿Ha estado involucrado en la administración de proyectos habitacionales?

Si () No ()

Si responde sí, de qué manera?

Si responde no, continúe con la siguiente pregunta

5. ¿Cree que es viable la administración de proyectos habitacionales por medio de una tercerización?

Si () No ()

Si su respuesta fuera sí, ¿Por qué?

Si responde no, continúe con la siguiente pregunta

6. ¿Desde su punto de vista, cuál es el beneficio de la administración tercerizada? Por favor subraye la alternativa que describa mejor el beneficio de la administración
- Seguimiento
 - Orden
 - Supervisión
 - Experiencia
 - Profesionalismo
7. ¿En cuanto a la satisfacción de la prestación del servicio de administración tercerizada cómo la calificaría? Por favor subraye la alternativa que describe mejor su satisfacción.
- Muy bueno
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Muy malo
8. ¿Qué grado de interés tiene usted en lo ejecutado mensualmente por la administración del proyecto habitacional? Por favor subraye la alternativa que describe mejor su interés.
- Constantemente
 - Regularmente
 - A veces
 - Rara vez
 - Nunca
9. ¿A través de qué medios se informa usted sobre el cumplimiento de los mantenimiento preventivos de los equipos del proyecto habitacional? Por favor subraye los dos (2) medios que se utilizan por la administración.
- Boletines informativos
 - Correo electrónico
 - Cartelera

- d. Informe mensual escrito
- e. Ningún medio en particular

10. ¿Cuál es el nivel de educación de la persona que administra el proyecto habitacional? Por favor subraye la alternativa que esa persona ha aprobado.

- a. Diversificado
- b. Cierre de Pensum
- c. Licenciatura en Administración de Empresas
- d. Licenciatura en Auditoría
- e. Maestría
- f. Ninguna de las anteriores

11. ¿Cómo considera qué es la experiencia de la persona encargada de la administración? Por favor subraye la alternativa que describe mejor la experiencia de la persona.

- a. Muy bueno
- b. Bueno
- c. Regular
- d. Malo
- e. Muy malo

12. ¿En cuánto a la resolución de problemas dentro del proyecto habitacional, que rango es el que le asignaría? Siendo cinco muy bueno, cuatro bueno, tres regular, dos malo y uno muy malo.

Muy malo (1)	Malo (2)	Regular (3)	Bueno (4)	Muy bueno (5)

13. ¿En qué se basa la administración para la evaluación y selección de proveedores?

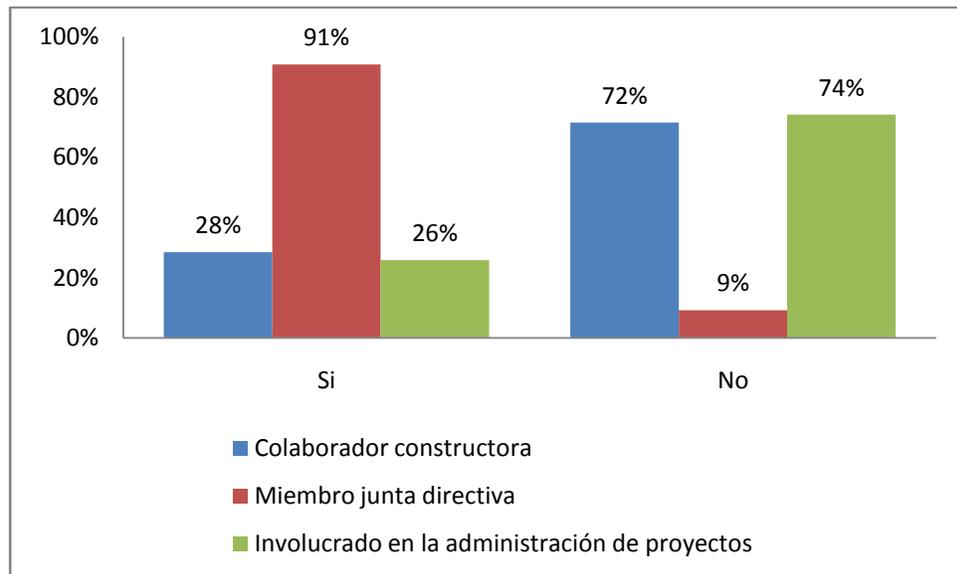
Por favor subraye la alternativa que mejor describe la selección.

- a. Precio
- b. Calidad
- c. Cercanía
- d. Experiencia
- e. Ninguna de las anteriores

Muchas gracias

Anexo 2

Gráfica comparativa



Fuente: elaboración propia, año 2019

Análisis de las personas encuestadas: Se puede observar que el 91% de los encuestados son miembros de junta directiva y en contraste el 9% no se involucra en la gestión administrativa. En comparación del 28% de las personas son colaboradores de constructoras y el 72% no se involucra en la administración.